

## رضایتمندی دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه علوم پزشکی کرمان از خدمات آموزشی و تسهیلات دانشگاه

علی اکبر حقدوست<sup>۱</sup>، حسین رفیعی<sup>۲</sup>، ابوذری رئیسوندی<sup>۳\*</sup>، یاسان کاظم‌زاده<sup>۳</sup>

۱. دکترای اپیدمیولوژی و آمار زیستی، استاد اپیدمیولوژی، مرکز تحقیقات مدل‌سازی در سلامت، پژوهشکده آینده‌پژوهی در سلامت، دانشگاه علوم پزشکی کرمان، کرمان، ایران  
۲. کارشناس ارشد مراقبت‌های ویژه پرستاری، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی قزوین، قزوین، ایران  
۳. کارشناس ارشد اپیدمیولوژی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی کرمان، کرمان، ایران

● دریافت مقاله: ۹۳/۴/۱۴ آخرین اصلاح مقاله: ۹۳/۷/۱ پذیرش مقاله: ۹۳/۷/۵

**زمینه و هدف:** آموزش عالی و تحصیلات تکمیلی از عناصر کلیدی توسعه انسانی در هر کشور به شمار می‌رود. این پژوهش با هدف تعیین میزان رضایتمندی دانشجویان مقاطع کارشناسی ارشد و دکتری دانشگاه علوم پزشکی کرمان از شرایط فعلی و همچنین دیدگاه این دانشجویان در خصوص میزان توجه و تلاش مسئولین دانشگاه در برآورده کردن رضایت دانشجویان صورت گرفت.

**روش کار:** پژوهش توصیفی-تحلیلی حاضر بر روی ۱۳۵ دانشجوی تحصیلات تکمیلی دانشگاه علوم پزشکی کرمان انجام شد. اطلاعات مورد نیاز با استفاده از پرسش‌نامه بررسی رضایتمندی دانشجویان (Student satisfaction inventory یا SSI) جمع‌آوری گردید. این پرسش‌نامه رضایت دانشجویان را به تفکیک از خدمات استادان راهنما، خدمات آموزشی، کمک آموزشی، رفاهی، دانشجو محور و خدمات کلی مورد ارزیابی قرار می‌دهد.

**یافته‌ها:** در مجموع ۴۲/۲ درصد دانشجویان (۴۱/۰ درصد پسران و ۴۳/۲ درصد دختران) از خدمات ارایه شده ابراز رضایت کردند. بیشترین رضایت دانشجویان از خدمات استادان راهنما و کمترین آن مربوط به خدمات رفاهی بود. از طرف دیگر، ۳۸/۳ درصد دانشجویان (۳۶/۰ درصد پسران و ۴۱/۹ درصد دختران) میزان توجه مسئولین به خدمات ارایه شده را مطلوب ارزیابی کردند. از نظر دانشجویان، بیشترین توجه مسئولین به خدمات استادان راهنما و کمترین توجه آنان به خدمات رفاهی ارایه شده بود.

**نتیجه‌گیری:** در مجموع دانشجویان رضایت پایینی از شرایط فعلی داشتند و تلاش مسئولین دانشگاه در فراهم نمودن رضایتمندی آنان، کم ارزیابی شد. با توجه به افزایش روزافزون پذیرش دانشجو در مقاطع تحصیلی بالاتر و به منظور ارتقای سطح کیفی این بخش، مسئولین دانشگاهی باید توجه بیشتری را در برآورده کردن نیازهای دانشجویان تحصیلات تکمیلی که نقش عمده‌ای را در آینده کشور ایفا می‌نمایند، مبذول دارند.

**کلید واژه‌ها:** دانشجو، تحصیلات تکمیلی، رضایتمندی، دانشگاه علوم پزشکی

\*نویسنده مسئول: دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی، ابتدای بلوار هفت باغ، کرمان، ایران

## مقدمه

آموزش عالی یکی از عناصر کلیدی توسعه انسانی در هر کشور به شمار می‌رود. در واقع آموزش عالی معرف شکل مهمی از سرمایه‌گذاری در منابع انسانی است که با فراهم آوردن و ارتقا بخشیدن دانش، مهارت و نگرش مورد نیاز در نیروی انسانی، به توسعه همه جانبه کشور کمک می‌نماید. بنابراین آموزش عالی نقش مهم و غیر قابل انکاری را در پیشرفت جوامع و به خصوص سازمان‌ها ایفا می‌کند (۱).

دانشگاه‌ها به عنوان متولی امر آموزش و یادگیری باید شرایط لازم برای ایجاد تغییرات مثبت و سازنده در نگرش دانشجویان را مهیا نمایند تا با تشویق و ایجاد رغبت بیشتر، موجبات یادگیری پایدار و مستمر را فراهم آورند (۲). با توجه به این که دانشجویان از ارکان اصلی دانشگاه‌ها به شمار می‌روند و در آینده پیکره اصلی سازمان‌ها و ارگان‌های مختلف جامعه را تشکیل خواهند داد، رضایت آنان از کلیه فعالیت‌های انجام شده در دانشگاه می‌تواند در نگرش آن‌ها به رشته تحصیلی‌شان در جهت ایجاد انگیزش و حفظ و ارتقای کیفیت آموزشی تأثیرگذار باشد (۳).

رضایتمندی موضوع مهمی برای بررسی هم در محیط‌های دانشگاهی و هم غیر دانشگاهی (کاری) می‌باشد. بررسی رضایت دانشجویان در محیط‌های دانشگاهی می‌تواند در ارتقای کیفی دوره تحصیلی و تطبیق آن با نیازهای دانشجویان بسیار مؤثر باشد (۴). مطالعات زیادی موضوعات مرتبط با رضایتمندی دانشجویان را مورد بررسی قرار داده و بیشتر آن‌ها به این نتیجه رسیده‌اند که در شرایط یکسان بودن عوامل دیگر، احتمال تلاش بیشتر (مانند حضور منظم و درگیری بیشتر در فعالیت‌های کلاسی) و ادامه و اتمام موفق تحصیل در دانشجویانی که رضایت بالاتری دارند، بیشتر است (۵، ۶).

به منظور ایجاد انگیزه و وفاداری در دانشجویان، افزایش رضایت و کاهش نارضایتی آن‌ها باید مورد توجه قرار گیرد و این امر تنها در صورتی حاصل می‌شود که تمام خدمات مرتبط با «زندگی دانشگاهی» به حد مطلوب و استاندارد برسد و

قضاوت اصلی در این خصوص بر عهده دانشجویان می‌باشد. از آن جایی که رضایت دانشجویان با پذیرش و ماندگاری آن‌ها ارتباط تنگاتنگی دارد، بنابراین بررسی رضایتمندی دانشجویان موضوعی است که باید به طور منظم مورد توجه مسئولین قرار گیرد. از طرف دیگر، تنها بررسی سطح رضایت کافی نیست و شناخت عوامل مؤثر بر رضایت دانشجویان نیز بسیار مهم است؛ چرا که می‌تواند موجب شناسایی فعالیت‌های لازم جهت ارتقا و ماندگاری رضایت آنان شود (۷).

دوره دکتری و کارشناسی ارشد در میان سطوح مختلف دانشگاهی با توجه به مسؤولیت‌هایی که این دانشجویان در آینده عهده‌دار خواهند شد، از اهمیت و حساسیت ویژه‌ای برخوردار است (۱). مدیریت مراکز آموزشی به خصوص در سطح دانشگاه‌ها نقشی مهم و اساسی را در تحقق و پیشبرد اهداف آموزشی ایفا می‌کند و سهل‌انگاری مدیران و کارکنان این مراکز در ارائه خدمات به فراگیران در نهایت متوجه جوامع می‌گردد (۸).

پژوهش‌های پیشین (۹-۱۱) نتایج متفاوتی را از رضایتمندی دانشجویان از سیستم‌های آموزشی و بخش‌های متفاوت آن نشان داده است. نتایج پژوهش Hasson حاکی از آن بود که درصد بالایی از دانشجویان از خدمات ارائه شده در دانشگاه محل تحصیلشان رضایت داشتند. بیشترین رضایت دانشجویان شرکت کننده در پژوهش او از خدمات کتابخانه‌ای بود (۹). نتایج بررسی رضایت سالانه دانشجویان دانشگاه فنی Curtin از خدمات ارائه شده توسط این دانشگاه نیز نشان داد که درصد بالایی از دانشجویان (۷۵/۰ درصد) از خدمات ارائه شده ابراز رضایت کردند (۱۰) که با یافته‌های تحقیق Hasson (۹) مطابقت دارد.

در مطالعه Borden مشخص شد که بخشی از رضایت دانشجویان در سال اول تحصیل مربوط به ارتباط آن‌ها با استاد مشاور و یا یکی از اعضای کلیدی هیأت علمی می‌باشد (۱۱). همچنین مطالعه Pascarella گزارش کرد که هر چه ارتباط دانشجویان با هیأت علمی بیشتر باشد، تعهد آن‌ها به دانشگاه

تا بتوان از نتایج آن جهت ارایه و سازماندهی بهتر خدمات به این دانشجویان استفاده کرد.

### روش کار

این پژوهش توصیفی-تحلیلی در سال تحصیلی ۹۰-۱۳۸۹ در دانشگاه علوم پزشکی کرمان انجام گرفت. نمونه پژوهش را ۱۳۵ نفر از دانشجویان مقطع دکتری و کارشناسی ارشد دانشگاه علوم پزشکی کرمان که حداقل یک ترم تحصیلی را در این دانشگاه سپری کرده بودند، تشکیل دادند. به منظور جمع‌آوری اطلاعات، لیست نام دانشجویان و دانشکده محل تحصیل آنان از واحد تحصیلات تکمیلی دانشگاه دریافت شد و سپس با مراجعه به دانشکده‌های مربوط، هماهنگی‌های لازم با مسئولین دانشکده‌ها به عمل آمد. ترکیب دانشجویان مورد بررسی شامل ۳۹ نفر از دانشکده بهداشت، ۲۳ نفر از دانشکده مدیریت، ۳۳ نفر از دانشکده پزشکی، ۲ نفر از دانشکده داروسازی، ۳۱ نفر از دانشکده پرستاری و ۷ نفر از دانشکده EDC (Education development center) بود.

ابزار مورد استفاده در پژوهش حاضر، پرسش‌نامه بررسی رضایتمندی دانشجویان (Student satisfaction inventory یا SSI) بود. این پرسش‌نامه دارای دو بخش اصلی شامل بخش اول اطلاعاتی درباره سن، جنس، وضعیت تأهل، دانشکده محل تحصیل، مقطع تحصیلی و ترم‌های تحصیلی گذرانده شده و بخش دوم شامل ۴۲ سؤال بسته می‌باشد که پاسخ‌های آن به صورت طیف لیکرت (کاملاً راضی، راضی، نظری ندارم، ناراضی و کاملاً ناراضی) در جلوی هر سؤال قرار می‌گیرد. پرسش‌نامه به گونه‌ای طراحی گردیده است که به صورت هم‌زمان از یک سو میزان رضایت دانشجویان از شرایط فعلی دانشگاه و از سوی دیگر، میزان رضایتمندی دانشجویان از تلاش‌های مسئولان دانشگاه برای جلب رضایت دانشجویان را مورد ارزیابی قرار می‌دهد (۱۵).

مجموع ۴۲ سؤال در ۶ زیرگروه و در حیطه‌های خدمات استادان راهنما (۴ سؤال)، خدمات آموزشی (۱۶ سؤال)،

بیشتر خواهد بود (۱۲). مطالعه دیگری بر در دسترس بودن استادان به عنوان عامل مهمی در افزایش رضایت دانشجویان و ایجاد احساس مثبت نسبت به دانشکده تأکید داشت (۱۳). در کشور ما مطالعات پراکنده با نتایج متفاوتی در این رابطه انجام گرفته است (۱، ۱۴). سیادت و همکاران در پژوهش خود بر روی ۷۸ نفر از دانشجویان تحصیلات تکمیلی و ۶۵ نفر از مدرسان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، میزان رضایت آنان از عملکرد مدیریت خدمات آموزشی دانشگاه را مورد بررسی قرار دادند. نتایج مطالعه آنان نشان داد که دانشجویان بخش تحصیلات تکمیلی و استادان آن‌ها رضایت چندانی از خدمات آموزشی ارایه شده نداشتند (۱). محمدی و وکیلی میزان رضایتمندی دانشجویان تمام مقاطع تحصیلی دانشگاه علوم پزشکی زنجان را بررسی نمودند که نتایج حاکی از رضایت متوسط دانشجویان از خدمات ارایه شده بود (۱۴).

دانشجویان به دلیل شرایط سنی و روحی خاص، با نگاه متفاوتی به مسایل می‌نگرند که شاید این دیدگاه برای مسئولین دانشگاهی غریب و ناآشنا باشد. بنابراین جهت همسو نمودن این دیدگاه به سوی مشکلات و موانع، باید از نظرات دانشجویان مطلع شده، با هماهنگ نمودن نیروهای فیزیکی و فکری موجود در جهت رفع موانع کوشیده، رضایت دانشجویان را فراهم آورد (۱۴). با توجه به افزایش پذیرش سالانه دانشجویان در مقاطع تحصیلات تکمیلی و سطح بالای توقعات این افراد و همچنین نقش مهم آنان در آینده کشور، فراهم کردن امکانات لازم و جلب رضایت این دانشجویان باید مورد توجه مسئولان قرار گیرد. این امر تنها با شناخت نیازها، توقعات و رضایتمندی این افراد از شرایط کنونی امکان‌پذیر است.

پژوهش حاضر با هدف بررسی سطح رضایتمندی دانشجویان مقطع دکتری و کارشناسی ارشد گرایش‌های تحصیلی مختلف دانشگاه علوم پزشکی کرمان از خدمات ارایه شده توسط دانشگاه و دیدگاه این دانشجویان در مورد میزان توجه مسئولین دانشگاه به جلب رضایت آنان طراحی گردید

پژوهش از آن‌ها استفاده می‌شود. همچنین به آنان گفته شد که شرکت در پژوهش داوطلبانه می‌باشد و عدم شرکت آن‌ها برایشان نتیجه منفی در پی نخواهد داشت.

اطلاعات پس از جمع‌آوری در نرم‌افزار آماری SPSS نسخه ۱۹ (version 19, SPSS Inc., Chicago, IL) و با استفاده از آمار توصیفی (میانگین و انحراف معیار) و آزمون‌های Kruskal-Wallis, Mann-Whitney و همبستگی Spearman مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

### یافته‌ها

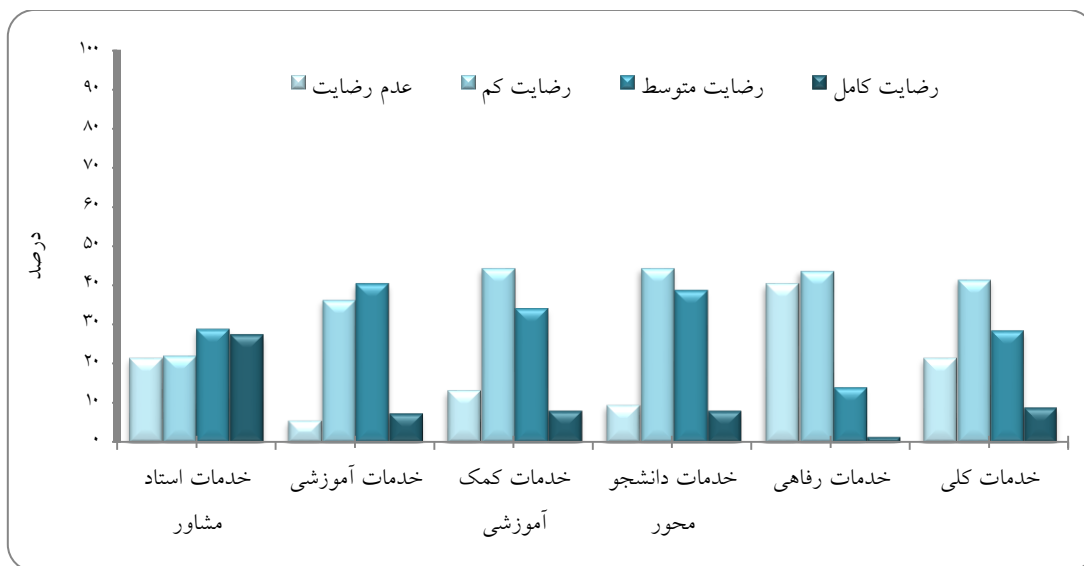
از مجموع ۱۳۵ نفر دانشجوی شرکت کننده، ۷۴ نفر (۵۴/۸ درصد) مؤنث بودند. ۱۲۰ نفر (۸۸/۹ درصد) از دانشجویان در مقطع کارشناسی ارشد و ۱۵ نفر (۱۱/۱ درصد) در مقطع دکتری به تحصیل اشتغال داشتند. میانگین سنی کل دانشجویان،  $27 \pm 3/7$  سال و میانگین ترم‌های تحصیلی گذرانده شده  $1/1 \pm 2/8$  بود.

بیشترین میزان رضایت دانشجویان از خدمات ارایه شده توسط استادان راهنما (۵۶/۳ درصد) و کمترین میزان رضایت نیز مربوط به خدمات رفاهی (۱۵/۶ درصد) بود. در قسمت دیگر پرسش‌نامه که دیدگاه دانشجویان در خصوص میزان توجه مسئولین دانشگاه در برآورده کردن نیازهای آنان را مورد بررسی قرار می‌داد، به ترتیب بیشترین توجه مسئولین به خدمات استادان راهنما (۴۷/۴ درصد) و کمترین توجه به خدمات رفاهی (۱۹/۲ درصد) اختصاص داشت (شکل‌های ۱ و ۲).

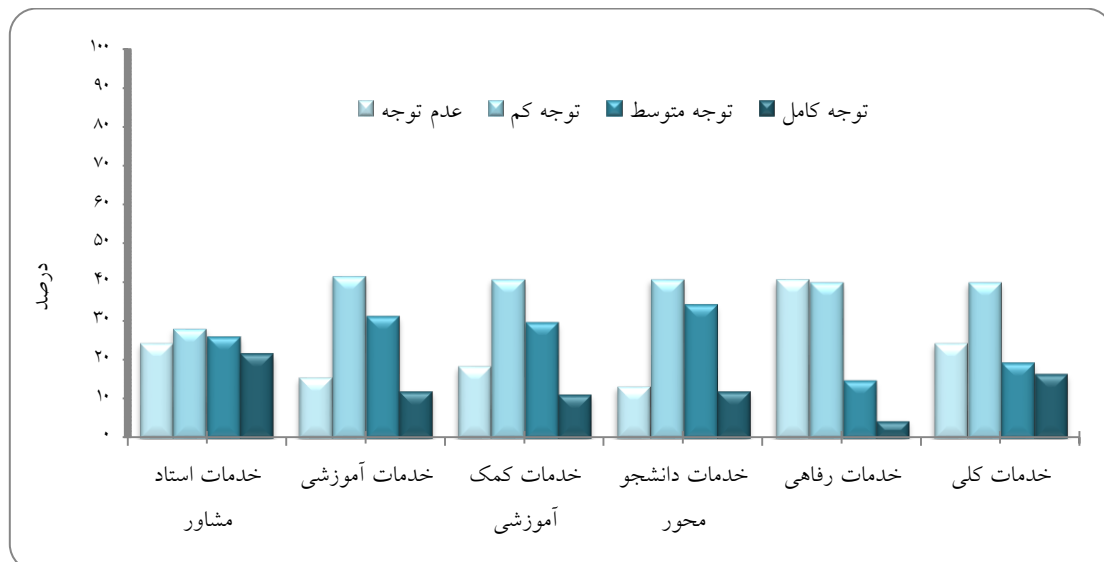
خدمات کمک آموزشی (۵ سؤال)، خدمات رفاهی (۵ سؤال)، خدمات دانشجوی محور (۶ سؤال) و خدمات کلی (۶ سؤال) دسته‌بندی گردید. پرسش‌نامه پس از ترجمه به زبان فارسی و بازگردانی مجدد به زبان اصلی، به منظور بررسی روایی در اختیار ۵ نفر از استادان گروه آمار و اپیدمیولوژی دانشگاه علوم پزشکی کرمان قرار گرفت و نظرات آنان در پرسش‌نامه اعمال شد.

از ضریب Cronbach's alpha به منظور تعیین پایایی پرسش‌نامه استفاده گردید. ابتدا پایایی قسمت‌های مختلف پرسش‌نامه به صورت جداگانه تعیین و در انتها پایایی کل محاسبه شد (۰/۸۵). با توجه به این‌که پرسش‌نامه دارای ۴۲ سؤال بود، دامنه امتیازات برای هر سؤال بین ۲۱۰-۴۲ در نظر گرفته شد که جهت تسهیل در درک و گزارش نتایج، این دامنه توسط پژوهشگران به ۲۰-۰ تبدیل گردید (نمره ۰-۵ ناراضی از خدمات، نمره ۱۰-۵ رضایت کم از خدمات، نمره ۱۵-۱۰ رضایت متوسط از خدمات و نمره ۲۰-۱۵ رضایت کامل از خدمات).

پس از آماده شدن پرسش‌نامه، محققان با حضور در دانشکده‌های محل انجام پژوهش با دانشجویان مورد مطالعه گفتگو کردند و پس از ارایه توضیحات لازم در مورد پژوهش و اهداف آن، از دانشجویان جهت شرکت در پژوهش دعوت به عمل آوردند. به دانشجویان شرکت کننده در پژوهش اطمینان داده شد که اطلاعات به دست آمده در تمام مراحل پژوهش محرمانه باقی خواهد ماند و تنها با توجه به اهداف



شکل ۱: رضایتمندی دانشجویان از خدمات ارائه شده در حیطه‌های مختلف



شکل ۲: میزان توجه مسئولین به خدمات ارائه شده از دیدگاه دانشجویان

است. بر اساس یافته‌ها، در بیشتر موارد رضایتمندی دانشجویان با دیدگاه آنان در خصوص میزان توجه مسئولین به خدمات ارائه شده ارتباط تنگاتنگی داشت.

به منظور تعیین بیشترین و کمترین میزان رضایت دانشجویان در هر کدام از زیرگروه‌های پرسش‌نامه، تک‌تک سؤالات مورد بررسی قرار گرفت که نتایج در جدول ۱ آمده

جدول ۱: چگونگی رضایتمندی دانشجویان در رابطه با حیطه‌های مختلف

زیرگروه	شماره سؤال در پرسش‌نامه	سؤال	میزان رضایت (درصد)	میزان توجه مسئولین (درصد)
استاد راهنما	۳	استاد راهنمای من همیشه در دسترس است.	۵۶/۲	۴۳/۷
	۷	استاد راهنمای من در تعیین اهداف جهت کارهای آینده به من کمک می‌کند.	۴۶/۷	۴۳/۰
	۱۶	استاد راهنمای من از نیازهای من در زمینه آموزشی آگاه است.	۴۹/۶	۳۷/۱
	۲۰	استادان راهنما وقت کافی را برای دانشجویان اختصاص می‌دهند.	۵۱/۸	۳۷/۸
خدمات آموزشی	۲۴	محتوای دروس، دانش و مهارت‌های کلیدی من را به حد کافی افزایش می‌دهد.	۳۸/۵	۲۸/۲
	۲۶	استادان به موقع وضعیت تحصیلی دانشجویان را به آن‌ها بازخورد می‌دهند.	۴۰/۵	۳۷/۰
	۲۱	استادان در زمان تدریس تفاوت‌های میان دانشجویان را در نظر می‌گیرند.	۳۷/۸	۳۰/۴
	۳۴	استادان بعد از کلاس‌ها و در ساعات اداری در دسترس هستند.	۴۵/۹	۳۶/۳
	۳۱	تمام استادان و هیأت علمی دانشکده تا حدودی در زمینه تخصصی خود از دانش بالایی برخوردار هستند.	۴۴/۵	۴۰/۰
	۳۹	از نظر رشته‌های تحصیلی مختلف، دانشکده رشته‌های گوناگون و خوبی را ارایه کرده است.	۶۵/۹	۵۶/۳
	۱	کلاس‌های درسی همیشه به طور منظم برگزار می‌گردد.	۵۴/۱	۴۹/۶
	۶	واحدهای درسی عملی در برنامه آموزشی من گنجانده شده است.	۴۳/۷	۳۶/۳
	۵	کلاس‌ها به گونه‌ای زمان‌بندی شده‌اند که برای من مناسب است.	۶۰/۰	۴۴/۴
	۳۲	ارزیابی پایان ترم توسط استادان متناسب با محتوایی است که آموزش داده‌اند.	۴۷/۴	۳۸/۶
	۴۰	استادان در حین تدریس روش‌های متنوع آموزشی را به کار می‌گیرند.	۴۰/۰	۳۷/۱
	۳۶	فضای کلاس‌ها متناسب با محتوای دروس است.	۳۹/۲	۳۴/۰
	۲۸	دانشکده تمام تلاشش را در رسیدن من به اهداف آموزشی‌ام انجام می‌دهد.	۲۵/۱	۲۸/۹
	۳۵	دروس پیش‌نیازی که دانشکده ارایه می‌دهد، منطقی و متناسب است.	۲۹/۶	۳۴/۱
خدمات کمک آموزشی	۴۱	ژورنال کلاپ‌ها در سطح دانشکده با کیفیت و کمیت خوبی برگزار می‌شود.	۳۷/۰	۳۶/۳
	۴۲	کارگاه‌های آموزشی در سطح دانشکده با کیفیت و کمیت خوبی برگزار می‌گردد.	۳۴/۸	۳۷/۰
	۸	کارکنان کتابخانه در ارایه خدمات در دسترس هستند و عملکرد مثبتی دارند.	۴۳/۰	۳۷/۰
	۱۱	هم منابع و هم خدمات کتابخانه کافی است.	۳۱/۱	۲۸/۱
خدمات دانشجوی محور	۱۳	امکانات از نظر دسترسی به کامپیوتر و اینترنت کافی است.	۷۱/۸	۶۰/۰
	۱۸	تجهیزات سخت‌افزاری و آزمایشگاهی موجود در دانشکده به روز است.	۴۳/۷	۴۰/۷
	۲۵	در این‌جا سالن‌های مطالعه کافی برای مطالعه وجود دارد.	۳۲/۶	۳۷/۸
	۲۷	سرویس‌های مشاوره‌ای به صورت فعال خدمات خود را ارایه می‌دهند.	۱۹/۳	۲۲/۳
خدمات دانشجوی محور	۱۷	در روز ثبت‌نام، کارکنان مسئول راهنمایی‌های لازم جهت رفع مشکلات ثبت‌نامی را به دانشجویان ارایه می‌کردند.	۵۵/۶	۴۸/۱
	۱۹	روند ثبت نام و انتخاب واحد کاملاً واضح بود و به راحتی انجام شد.	۶۴/۴	۶۰/۷
	۲	کارکنان قسمت آموزش به خوبی عمل می‌کنند.	۵۹/۳	۴۹/۶
	۱۵	استادان و هیأت علمی در طرز برخورد با دانشجویان منصف و بی‌طرف هستند.	۴۳/۰	۳۱/۱
	۳۳	خدمات آشناسازی و معارفه که به دانشجویان جدیدالورود ارایه می‌شود به آن‌ها جهت سازگاری سریع‌تر کمک می‌کند.	۱۹/۲	۲۰/۷

۱۸/۶	۲۲/۳	کمک هزینه‌های کافی برای بیشتر دانشجویان موجود است.	۴	خدمات رفاهی
۲۱/۵	۲۱/۴	بوفه دانشکده برای گذراندن اوقات فراغت دانشجویان یک مکان آرام و مناسب است.	۲۲	
۲۲/۲	۲۰/۰	امکانات رفاهی دانشگاه مناسب است و به اندازه کافی نیازهای دانشجویان را برآورده می‌کند.	۲۹	
۱۷/۱	۱۴/۱	فضای سبز در نظر گرفته شده برای دانشجویان کافی و مناسب است.	۲۳	
۲۷/۹	۲۶/۰	در فضای دانشگاه خدمات مناسبی جهت تأمین خوابگاه و مسکن دانشجویان فراهم می‌باشد.	۱۰	
۵۸/۵	۷۹/۳	استادان با من به عنوان یک فرد محترم رفتار می‌کنند.	۱۲	رابطه دانشجو و استاد
۳۷/۷	۳۷/۰	مدیران دانشکده‌ها در دسترس دانشجویان قرار دارند.	۳۰	
۲۴/۵	۳۰/۴	دانشجو بودن در این دانشگاه یک تجربه لذت‌بخش است.	۱۴	
۳۲/۶	۳۳/۳	دانشکده در قبال دانشجویان احساس مسؤولیت می‌کند.	۹	
۲۵/۲	۲۲/۹	دانشجویان به راحتی می‌توانند شکایات‌های تحصیلی خود را به مراجع مربوط گزارش کنند.	۳۷	
۲۵/۹	۱۹/۳	در مجموع دانشگاه به خوبی مدیریت می‌شود.	۳۸	

ارتباط آن با میزان رضایت از خدمات دانشجوی محور معنی‌دار بود ( $P = ۰/۰۳۰$ ) و دانشجویان متأهل رضایت بیشتری از این خدمات داشتند.

علاوه بر این، نتایج حاکی از آن بود که بین تحصیل در دانشکده‌های مختلف و رضایت دانشجویان از خدمات کمک آموزشی، خدمات کلی و دانشجوی محور نیز ارتباط معنی‌داری وجود داشت؛ به طوری که در هر کدام از این زمینه‌ها به ترتیب بیشترین و کمترین میزان رضایت مربوط به دانشجویان دانشکده‌های پزشکی و مدیریت ( $P = ۰/۰۴۰$ )، پرستاری و بهداشت ( $P = ۰/۰۱۰$ ) و داروسازی و بهداشت ( $P = ۰/۰۰۳$ ) بود.

بر اساس نتایج مطالعه حاضر، فقط ۳۸/۳ درصد دانشجویان (۳۶/۰ درصد پسران و ۴۱/۹ درصد دختران) از میزان توجه مسئولین به خدمات ارایه شده رضایت داشتند، اما این اختلاف از نظر آماری معنی‌دار نبود ( $P = ۰/۹۰۰$ ). در این قسمت نیز فقط در زمینه خدمات کمک آموزشی نظر دانشجویان با هم تفاوت معنی‌داری را نشان داد ( $P = ۰/۰۴۰$ )؛ به طوری که ۴۴/۳ درصد افراد مذکر و ۳۷/۸ درصد افراد مؤنث از میزان توجه مسئولین رضایت داشتند.

آزمون همبستگی Spearman ارتباط مستقیم و معنی‌داری بین متغیر سن ( $r = ۰/۲۳$ ،  $P < ۰/۰۰۷$ ) و همچنین ترم‌های تحصیلی طی شده ( $r = ۰/۲۳$ ،  $P = ۰/۰۰۷$ ) با دیدگاه کلی

در مجموع ۴۲/۲ درصد دانشجویان از خدمات ارایه شده رضایت (متوسط و کامل) داشتند که این میزان در پسران ۴۱/۰ درصد و در دختران ۴۳/۲ درصد به دست آمد، اما این اختلاف از نظر آماری معنی‌دار نبود ( $P = ۰/۳۵۰$ ). از بین ۶ حیطه مورد بررسی، فقط میزان رضایتمندی از خدمات کمک آموزشی در دو جنس با هم تفاوت آماری معنی‌داری داشت ( $P = ۰/۰۱۰$ )؛ به طوری که ۴۹/۲ درصد افراد مذکر از این خدمات رضایت داشتند و این میزان در جنس مؤنث ۳۶/۵ درصد بود.

در کل بین رضایتمندی دانشجویان مقاطع کارشناسی ارشد و دکتری با هم تفاوت معنی‌داری مشاهده نشد ( $P = ۰/۵۲۰$ ) و در حیطه‌های مورد بررسی نیز فقط «رضایت از خدمات آموزشی» در دو مقطع تفاوت معنی‌داری با هم داشت ( $P = ۰/۰۲۰$ )؛ به این صورت که ۸۰/۰ درصد دانشجویان مقطع دکتری و ۴۴/۱ درصد دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد از خدمات آموزشی ارایه شده ابراز رضایت کردند.

در مطالعه حاضر با افزایش سن، میزان رضایتمندی از خدمات ارایه شده افزایش یافت ( $r = ۰/۲۷$ ،  $P < ۰/۰۰۱$ )؛ به عبارت دیگر دانشجویانی که سن بالاتری داشتند، رضایت بیشتری را از خدمات ارایه شده ابراز کردند. بر اساس نتایج آزمون Mann-Whitney، ارتباط معنی‌داری بین وضعیت تأهل با رضایتمندی کلی دانشجویان مشاهده نشد ( $P = ۰/۸۰۰$ )، اما

تحصیلات تکمیلی از خدمات ارایه شده به آن‌ها رضایت کمی دارند (۱) که با نتایج پژوهش حاضر همخوانی دارد.

قلاوندی و همکاران به بررسی وضعیت کیفیت خدمات آموزشی بر اساس مدل SERVQUAL از دیدگاه دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه ارومیه پرداختند. مدل SERVQUAL شامل پنج زیرمقیاس فیزیکی، قابلیت اطمینان، ضمانت، مسؤولیت‌پذیری و همدلی است و فعالیت‌های عمده‌ای از سازمان را نشان می‌دهد که ادراک از کیفیت را تحت تأثیر قرار می‌دهد (۱۵). این مدل مدیران را قادر می‌سازد تا شکاف‌های خدماتی را شناسایی و برای رفع آن‌ها برنامه‌ریزی نمایند. نتایج پژوهش قلاوندی و همکاران نشان داد که انتظارات دانشجویان تحصیلات تکمیلی بسیار فراتر از درک آن‌ها از وضعیت موجود می‌باشد و در هیچ یک از ابعاد کیفیت خدمات انتظارات آن‌ها برآورده نشده است (۱۵) که با یافته‌های پژوهش حاضر همخوانی دارد.

پورداداش و فهیم‌نیا میزان رضایت دانشجویان تحصیلات تکمیلی پردیس دانشکده‌های فنی دانشگاه تهران را از پایگاه‌های علمی- تخصصی که دانشگاه برای آن‌ها فراهم نموده بود، مورد بررسی قرار دادند. نتایج پژوهش آنان نشان داد که در مجموع رضایت دانشجویان از خدمات ارایه شده به آن‌ها در حد متوسط و تا حدودی مطلوب قرار دارد (۱۶) که با یافته‌های پژوهش حاضر مغایرت دارد. تفاوت بین یافته‌های دو مطالعه می‌تواند دلایل مختلفی داشته باشد. اول این که مطالعه پورداداش و فهیم‌نیا تنها رضایت دانشجویان را در رابطه با بخش محدودی از خدمات ارایه شده به آنان مورد ارزیابی قرار داد (پایگاه‌های علمی- تخصصی که دانشگاه برای آن‌ها فراهم نمود) و این در حالی است که در پژوهش حاضر تمام جنبه‌های خدمات آموزشی و رفاهی مورد ارزیابی قرار گرفت. تفاوت در محل انجام دو پژوهش نیز می‌تواند دلیل دیگری بر تفاوت در یافته‌ها باشد؛ چرا که به احتمال زیاد خدماتی که در دانشگاه‌های مادر مانند دانشگاه تهران به دانشجویان تحصیلات تکمیلی ارایه

دانشجویان در خصوص میزان توجه مسؤولین به خدمات ارایه شده نشان داد. البته تفاوت معنی‌داری بین نظر دانشجویان مقاطع کارشناسی ارشد و دکتری در هیچ کدام از حیطه‌های مورد بررسی مشاهده نشد ( $P > 0/050$ ).

در نهایت نتایج آزمون همبستگی بین دو بخش پرسش‌نامه نشان داد که ارتباط بسیار بالایی بین میزان رضایتمندی دانشجویان از خدمات ارایه شده و دیدگاه آنان در خصوص میزان توجه مسؤولین به این خدمات وجود دارد؛ به این صورت که بیشترین همبستگی مربوط به خدمات آموزشی ( $r = 0/86$ ,  $P < 0/001$ ) و کمترین همبستگی مربوط به خدمات کمک آموزشی ( $r = 0/72$ ,  $P < 0/001$ ) بود.

### بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر که به ارزیابی رضایت دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه علوم پزشکی کرمان از خدمات آموزشی و تسهیلات این دانشگاه پرداخت، نشان داد رضایت این دانشجویان از خدمات ارایه شده پایین است و فقط ۴۲/۲ درصد دانشجویان از خدمات ارایه شده ابراز رضایت کردند؛ به طوری که ۴۱/۰ درصد پسران و ۴۳/۲ درصد دختران و همچنین ۴۰/۸ درصد دانشجویان مقطع دکتری و ۵۳/۴ درصد دانشجویان مقطع کارشناسی ارشد از خدمات رضایت داشتند. بیشترین رضایت از خدمات استادان مشاور و کمترین آن مربوط به خدمات رفاهی ارایه شده بود.

پژوهش‌های پیشین در رابطه با رضایتمندی دانشجویان تحصیلات تکمیلی از خدمات ارایه شده به آن‌ها در محیط دانشگاه بسیار محدود می‌باشد. سیادت و همکاران در اصفهان به بررسی رضایتمندی دانشجویان و استادان دوره تحصیلات تکمیلی در رابطه با خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی در این شهر پرداختند و رضایتمندی دانشجویان در چهار حیطه آموزشی، اداری، کیفیت پاسخگویی و راهنمایی را مورد بررسی قرار دادند. نتایج مطالعه آنان نشان داد که دانشجویان



می‌شود، به مراتب بیشتر از خدماتی است که به دانشجویان مشغول به تحصیل در دانشگاه‌های دیگر ارایه می‌گردد.

نتایج پژوهش‌ها در بین دانشجویان سایر مقاطع تحصیلی نیز نتایج مشابه و در برخی موارد نتایج مغایر با نتایج پژوهش حاضر را نشان می‌دهد. پژوهان و همکاران به بررسی رضایتمندی دانشجویان از خدمات و امکانات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی سبزوار پرداختند. نتایج مطالعه آنان نشان داد که دانشجویان از رضایتمندی متوسطی در رابطه با خدمات ارایه شده به آن‌ها برخوردار بودند (۱۷) که با یافته‌های به دست آمده در پژوهش حاضر همخوانی ندارد. انتظارات دانشجویان مقاطع بالاتر نسبت به دانشجویان مقاطع پایین‌تر از دانشگاه بیشتر است و در صورت عدم برآورده شدن نیازهای آنان، رضایتمندی آن‌ها نیز بیشتر تحت تأثیر قرار می‌گیرد که این موضوع می‌تواند یکی از دلایل تفاوت بین یافته‌های مطالعه حاضر و مطالعه پژوهان و همکاران (۱۷) باشد.

در مطالعه حاضر در حیطه خدمات استادان راهنما تا حدودی رضایت دانشجویان جلب شده بود و دانشجویان بیشترین رضایت را از خدمات ارایه شده توسط استادان راهنما داشتند که این امر ناشی از در دسترس بودن استادان راهنما، آگاهی آنان از نیازهای آموزشی دانشجویان و تخصیص زمان کافی برای دانشجویان بود. با این وجود، دانشجویان میزان کمک استادان راهنما در تعیین اهداف آموزشی‌شان را ناکافی دانستند. بنابراین با توجه به این‌که داشتن اهداف آموزشی مشخص در تمام مقاطع تحصیلی و به ویژه تحصیلات تکمیلی می‌تواند باعث ساماندهی و مدیریت مناسب فعالیت‌های دانشجویان شود، این موضوع باید به طور جدی‌تر مورد توجه استادان راهنما قرار گیرد.

در مطالعه حاضر مشخص شد که کمترین سطح رضایت دانشجویان مربوط به خدمات رفاهی ارایه شده بود که با مطالعه Johnson در آفریقای جنوبی (۱۸) همخوانی دارد. هرچند که دانشجویان از خوابگاه و خدمات ارایه شده در این زمینه رضایت نسبی داشتند، اما بوفه دانشکده‌ها و میزان فضای

سبز در نظر گرفته شده نتوانسته بود رضایت آنان را تأمین کند که این موارد به آسانی قابل اصلاح می‌باشد و باید مورد توجه مسئولین قرار گیرد.

لازمه برنامه‌ریزی جهت رفع و بهبود خدمات ارایه شده به دانشجویان، دانستن چگونگی رضایتمندی آن‌ها از شرایط موجود و عوامل تأثیرگذار بر آن می‌باشد. نتایج پژوهش حاضر نشان داد که سطح رضایتمندی دانشجویان مشغول به تحصیل در مقاطع کارشناسی ارشد و دکتری دانشگاه علوم پزشکی کرمان از خدمات ارایه شده به آن‌ها در سطح مطلوبی قرار ندارد. همان‌گونه که از یافته‌های مطالعه حاضر مشخص است، بسیاری از موارد تعیین شده که سبب کاهش رضایتمندی دانشجویان در مطالعه شده بود، به آسانی توسط مسئولین مربوط قابل رفع و اصلاح می‌باشد. مواردی مانند کمبود فضای سبز، کمبود منابع کتابخانه‌ها، ضعف فعالیت سرویس‌های مشاوره، ارایه خدمات بیشتر به دانشجویان جدیدالورود، بهبود فضای فیزیکی خوابگاه‌ها و ارتباط بیشتر و صمیمی‌تر مدیران بخش‌های مختلف با دانشجویان از جمله موارد قابل اصلاح با برنامه‌ریزی صحیح و هزینه اندک بود.

جهت پژوهش‌های آینده با توجه به کمبود مطالعات، توصیه می‌شود رضایتمندی دانشجویان سایر مقاطع تحصیلی دانشگاه علوم پزشکی کرمان نیز مورد ارزیابی قرار گیرد. همچنین تأثیر برنامه‌های منجر به بهبود شرایط دانشجویان مانند ارایه مشاوره به دانشجویان در سطوح بهتر و بالاتر بر سطح رضایتمندی آن‌ها مورد بررسی قرار گیرد. انجام مطالعات در این زمینه با روش کیفی می‌تواند نتایج مفیدی را ایجاد کند که باید مد نظر پژوهشگران قرار گیرد.

#### محدودیت‌ها

مهم‌ترین محدودیت مطالعه حاضر، در دسترس نبودن برخی از دانشجویان مقاطع تحصیلات تکمیلی به عللی از جمله انجام بررسی‌های مربوط به پایان‌نامه بود. البته از کم بودن تعداد دانشجویان مقطع دکتری و همچنین روش نمونه‌گیری (نمونه‌گیری در دسترس) نیز می‌توان به عنوان دیگر

محدودیت‌های مطالعه نام برد.

تحقیقات دانشجویی دانشگاه علوم پزشکی کرمان بود. پژوهشگران بر خود لازم می‌دانند تا از معاونت پژوهشی و کمیته تحقیقات دانشجویی این دانشگاه و همچنین دانشجویان شرکت کننده در پژوهش تشکر و قدردانی نمایند.

## سپاسگزاری

مقاله حاضر نتیجه طرح تحقیقاتی مصوب در کمیته

## References:

1. Siadat S, Shams B, Homaie R, Gharibi L. Satisfaction of Students and Faculty Members of Graduate Studies From Educational Services Management at Isfahan University of Medical Sciences. Iran J Med Educ. 2005;5(2):93-100. [In Persian]
2. Mansurian MR. Total Quality Management of student and educational services of Gonabad medical university and its coincidence with the student's satisfaction Horizon of Knowledge. [cited 2004 Mar 8]. Available from: [http://www.sid.ir/fa/VEWSSID/J\\_pdf/65013820109.pdf](http://www.sid.ir/fa/VEWSSID/J_pdf/65013820109.pdf). [In Persian]
3. Khalaj AR, Jafariyan N, Heydari AA. Hamadan University of Medical Sciences Students' Attitudes towards factors associated with academic study in 1999. Sci J Hamadan Univ Med Sci. 2001;7(4):30-5. [In Persian]
4. Ten Eyck RP, Tews M, Ballester JM. Improved medical student satisfaction and test performance with a simulation-based emergency medicine curriculum: a randomized controlled trial. Ann Emerg Med. 2009;54(5):684-91.
5. Bryant JL. Assessing expectations and perceptions of the campus experience: The Noel-Levitz Student Satisfaction Inventory. New Directions for Community Colleges. 2006;2006(134):25-35.
6. Özgüngör S. Identifying Dimensions of Students' Ratings That Best Predict Students' Self Efficacy, Course Value and Satisfaction. Eurasian J Educ Res. 2010;10(38):146-63.
7. Douglas J, Douglas A, Barnes B. Measuring student satisfaction at a UK University. Quality assurance in education. 2006;14(3):251-67.
8. Elliott J. Action research for educational change. Philadelphia: Open University Press; 1991.
9. Hasson C. Student satisfaction survey. California (USA): Office of Research, Planning and Grants Saddleback College; 2003.
10. Annual Student Satisfaction Survey 2007, Student Satisfied? Or not? Improvements made to University Services as a result of the 2007 Annual Student Satisfaction 2007. [cited 2007 May 7]. Available from: [http://opir.fiu.edu/cqis/exec\\_summaries/executive\\_summary\\_spring07.pdf](http://opir.fiu.edu/cqis/exec_summaries/executive_summary_spring07.pdf).
11. Borden VMH. Segmenting student markets with a student satisfaction and priorities survey. Res Higher Educ. 1995;36(1):73-88.
12. Pascarella ET. Student-faculty informal contact and college outcomes. Review Educ Res. 1980;50(4):545-95.
13. Elliott KM. Key determinants of student satisfaction. J College Student Retention: Research, Theory & Practice. 2002;4(3):271-9.
14. Mohamadi A, Vakili MM. Measuring Students' Satisfaction of Educational Services Quality and Relationship with Services Quality in Zanjan University of Medical Sciences. J Med Edu Dev. 2010; 2(3): 48-59. [In Persian]
15. Office of Institutional Research and Assessment. Noel-Levitz Student Satisfaction Inventory and Berea-Specific Student Satisfaction Survey Structured Items Report. [cited 2013 Mar 8]. Available from: <https://webapps.berea.edu/sacs2015/docs/2-5/SSIRReport2013.pdf>
16. Ghalavandi H, Beheshtirad R, Ghale'ei A. Investigating the Quality of Educational Services in the University of Urmia through SERVQUAL Model. Quarterly J Management Dev Process. 2012; 25 (3) :49-66. [In Persian]
17. Poordadash MR, Fahimnia F. The investigation of satisfaction with specialized data available at university of Tehran

- websites among graduate students at university of Tehran engineering campus. J Librarianship. 2009; 43 (2):11-28. [In Persian]
18. Pejhan A, Sabbaghzadeh M, Yaghoubifar M. Investigating the satisfaction rate of the students of sabzevar university of medical sciences from the educational servise and facilities in 2008. J Sabzevar Univ Med Sci. 2010; 17 (2) :129-34.
19. Johnson D. Developing an approach to educational management development in South Africa. Comparative Education. 1995;31(2):223-42.